

ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN UNIT LABORATORIUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK  
SWASTA X KOTA JAKARTA

FIDYANTI SHABRINA JUNJUNGSARI – 25010114130300

(2018 - Skripsi)

Waktu tunggu pada pelayanan laboratorium masih sering menjadi masalah di beberapa rumah sakit dan berdampak pada kualitas mutu rumah sakit tersebut. Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta mengeluhkan lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium, terutama pada jam sibuk. Capaian pada indikator waktu tunggu laboratorium pun masih belum memenuhi standar yang sudah ditetapkan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar observasi dan wawancara mendalam kepada 6 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium adalah 64.11 menit dan *delay* terbesar ada pada proses pengambilan hasil laboratorium. Waktu tunggu pelayanan laboratorium yang tidak mencapai standar waktu tunggu yaitu sebesar 56.7% pada standar Indikator Mutu Rumah Sakit. Faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu antara lain kurangnya jumlah pegawai, tata letak dan luas ruangan yang belum optimal, serta masih adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) yang tidak digunakan sebagai pedoman dalam bekerja. Saran terhadap permasalahan tersebut antara lain penambahan jumlah pegawai, mengefektifkan pengawasan pelaksanaan SPO, serta memperbaiki tata letak ruang laboratorium

**Kata Kunci:** Pelayanan Laboratorium, Waktu Tunggu, Rumah Sakit